

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Auditor al calității

Domeniul: Administrație și management

București 2000

Unitatea pilot:

Registrul Național al Auditorilor din România

Coordonator proiect standard ocupațional:

Cornelia Năstase

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Cristina Ana Andreescu, consultant, SC Braco SA

Isabela Niță, director executiv, RENA

Referenți de specialitate:

Victor Greceanu

Doru Eugen Stan

Standard aprobat COSA la data de 28-06-2000

Cod COSA: T - 261

© copyright 2000 , COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fără acordul COSA.

Auditor al calității

Descrierea ocupației

Auditor al calității este persoana calificată pentru efectuarea auditurilor calității.

Prin audit al calității se înțelege examinarea sistematică și independentă în scopul de a determina dacă activitățile referitoare la calitate și rezultatele aferente satisfac dispozițiile prestabilite precum și dacă aceste dispoziții sunt implementate efectiv și sunt corespunzătoare pentru realizarea obiectivelor.

Ocupația de auditor al calității se referă la auditorii care efectuează audituri în domeniul calității, atât interne cât și externe (evaluare furnizori, certificare, acreditare și consultanță).

Auditul este instrumentul de culegere a datelor care permite analiza și aprecierea măsurii în care se obțin dovezi pentru furnizarea încrederii că sunt satisfăcute condițiile specificate.

În funcție de condițiile specificate, un audit se poate desfășura în vederea identificării nivelului de implementare și eficienței unui sistem al calității, în vederea certificării unui sistem al calității, certificării unui produs, acreditării unui organism de certificare sau acreditării unui laborator de încercări. Principiile de planificare, organizare și coordonare a auditului rămân aceleași, ceea ce variază fiind referențialul convenit între părți și procedurile specifice care aparțin entității care organizează auditul.

Persoanele care doresc să devină auditori ai calității trebuie să demonstreze atât competente generale cum sunt competentele de planificare, de comunicare, de lucru în echipă, de perfecționare a pregătirii profesionale cât și competente specifice ocupației de auditor. Competentele specifice ocupației de auditor sunt cele care se referă la auditul propriu-zis (întocmirea documentelor specifice, examinarea documentelor puse la dispoziție de auditat, colectarea și structurarea informațiilor specifice, analiza și aprecierea eficacității sistemului de management al calității auditat, întocmirea raportului de audit s.a.) și sunt obținute în urma absolvirii cursurilor de instruire specifică. Deasemenea, auditorii calității sunt specialiști care trebuie să demonstreze abilități analitice, tenacitate, să aprecieze situațiile în mod realist, să aibă capacitatea de examinare, să înțeleagă operațiuni complexe dintr-o perspectivă largă și să înțeleagă rolul unităților individuale în cadrul întregii organizații.

Auditor al calității

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Competențe fundamentale

Competențe generale la locul de muncă

Competențe specifice

Unitățile de competență

Comunicarea specifică activității de audit

Munca în echipa de audit

Perfecționarea pregătirii profesionale

Analiza și aprecierea conformității și eficacității sistemului calității

Colectarea și structurarea informațiilor specifice activității de audit

Conducerea auditului

Examinarea documentelor referitoare la sistemul calității și întocmirea raportului de examinare

Întocmirea documentelor specifice activității de audit

Întocmirea raportului de audit

Planificarea activității de audit

Comunicarea specifică activității de audit

Descrierea unității

Unitatea se referă la activitatea de comunicare a auditorului cu persoanele cu care vine în contact în timpul activității de pregătire a auditului, de desfășurare propriu zisă a auditului și discuțiilor cu echipa de audit (atunci când se lucrează în echipă).

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește relații de comunicare cu factorii implicați	1.1. Relațiile de comunicare cu factorii implicați sunt stabilite utilizând mijloacele și metodele adecvate. 1.2. Comunicarea se face utilizând un limbaj specific domeniului, adecvat situației și interlocutorului 1.3. Relațiile de comunicare sunt stabilite cu persoanele și în condițiile prevăzute în planul de audit.
2. Preia și transmite informații	2.1. Informațiile preluate și transmise sunt analizate și selectate cu discernământ pentru a se asigura obiectivitatea și relevanța acestora 2.2. Informațiile preluate sunt focalizate pe domeniul de interes și sunt evidențiate în documentele de lucru.
3. Inițiază și conduce discuțiile	3.1. Discuțiile sunt inițiate și conduse în sensul obținerii informațiilor necesare realizării obiectivului urmărit în timpul stabilit. 3.2. Discuțiile sunt conduse respectându-se punctul de vedere al interlocutorului. 3.3. Metoda de comunicare este adecvată scopului și importanței comunicării. 3.4. Discuțiile sunt orientate cu politețe în sensul concentrării pe subiectul de interes.

Gama de variabile

Unitatea se aplică tuturor categoriilor de auditori în domeniul calității.

Factorii implicați pot fi : clienți, organisme de certificare/acreditare, auditat, autorități publice, auditori.

Mijloacele adecvate de comunicare se referă la: contact prin telefon, fax, email și scrisoare sau contact direct cu factorii implicați.

Metode de comunicare: verbal sau scris

Obiectivul urmărit se referă la obiectivul auditului așa cum este acesta descris în planul de audit.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a comunica eficient în situații concrete.
- tonul utilizat și atitudinea față de interlocutor;
- capacitatea de argumentare
- capacitatea de a se adapta la interlocutor și la situații
- înțelegerea corectă a psihologiei interlocutorului

Cunoștințe:

- tehnici de comunicare
- terminologia de specialitate a ocupației
- referențialul pentru sistemul calității
- referențialul pentru audit
- cunoștințe generale de psihologie și de comunicare

Aptitudini și atitudini:

- comunicare eficientă
- deschidere
- capacitate de ascultare activă
- fluentă și coerență în exprimare
- claritate și concizie
- orientarea discuțiilor spre obiectivul urmărit

Munca în echipa de audit

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică sarcinile ce-i revin în cadrul echipei	1.1. Sarcinile personale sunt identificate cu operativitate, în conformitate prevederile planului de audit și a indicațiilor auditorului șef.
2. Participă la îndeplinirea sarcinilor echipei	1.2. Sarcinile sunt identificate și însușite prin înțelegerea corectă a 2.1. Sarcinile sunt îndeplinite printr-o colaborare și conlucrare permanentă cu membrii echipei de audit astfel încât să se asigure corelarea termenelor. 2.2. Situațiile neprevăzute sunt rezolvate cu sollicitudine și operativitate pentru atingerea obiectivelor auditului. 2.3. Deciziile care privesc sarcinile echipei sunt stabilite de auditorul șef prin consultarea tuturor membrilor în funcție de competențele și

Gama de variabile

Unitatea se aplică tuturor auditorilor din domeniul calității.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de a identifica sarcinile ce-i revin în cadrul echipei
- cunoașterea limitelor de competență și a responsabilităților pentru fiecare membru al echipei
- capacitatea de a se adapta la stilul și ritmul de muncă al echipei
- spiritul de echipă

Cunoștințe

- tehnici de audit
- planul de audit
- referențialul
- terminologia specifică ocupației
- generale de comunicare și de lucru în echipă

Aptitudini/atiitudini:

- sollicitudine
- corectitudine
- punctualitate
- asumarea responsabilității
- flexibilitate și adaptabilitate
- spirit de echipă

Perfecționarea pregătirii profesionale

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică necesarul de instruire	1.1. Nivelul de pregătire este evaluat cu obiectivitate prin raportare la cerințele din domeniu. 1.2. Necesarul de instruire este identificat de fiecare auditor în funcție de sectoarele de activitate în care dorește să-și dezvolte activitatea și de standardele noi care apar în domeniu.
2. Participă la forme de instruire	2.1. Modalitățile de perfecționare profesională sunt identificate de către auditor în funcție de necesitățile de instruire identificate. 2.2. Participarea la forme de instruire este susținută prin dovezi obiective. 2.3. Instruirea este eficientă și asigură însușirea cunoștințelor noi din

Gama de variabile

Unitatea se aplică tuturor categoriilor de auditori în domeniul calității.

Necesarul de instruire se referă atât la aspectele care țin de domeniul managementului calității cât și la alte aspecte referitoare la calitate, în sectoarele de activitate în care dorește să efectueze audituri.

Instruirea trebuie să cuprindă cunoștințele necesare aprecierii stadiului de implementare și eficacității sistemelor calității.

Formele de instruire pentru perfecționarea pregătirii profesionale pot fi seminarii, simpozioane, cursuri sau alte forme de instruire stabilite de organismele/organizațiile care efectuează audituri.

O forma de instruire care câștigă tot mai mult teren este schimbul de experiență pe baza unor studii de caz.

Dovezile obiective pot fi: diplome, certificate care atestă participarea la cursuri, lucrări publicate, lucrări susținute

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- obiectivitatea cu care face autoevaluarea
- modul în care și-a însușit cunoștințele, prin capacitatea de a le aplica pe durata auditului
- dovezile privind perfecționarea pregătirii profesionale

Cunoștințe:

- cunoștințe actuale în domeniu
- terminologia de specialitate
- referențiale noi

Aptitudini și atitudini:

- capacitate de autoevaluare obiectivă
- deschidere
- seriozitate
- dorința de perfecționare

Analiza și aprecierea conformității și eficacității sistemului calității

Descrierea unității

Unitatea descrie competențele pe care trebuie să le dețină un auditor pentru a caracteriza funcționarea unui sistem al calității, a recomanda certificarea unui sistem al calității, acreditarea unui organism în baza evaluării sistemului calității sau a face recomandări pentru îmbunătățirea acelui sistem.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică stadiul de implementare a sistemului calității	1.1. Stadiul de implementare a sistemului calității este stabilit cu obiectivitate prin măsura în care sunt transpuse în practică declarațiile din documentele care descriu sistemul de management al calității al auditatului. 1.2. Principiile și criteriile luate în considerație pentru stabilirea stadiului de implementare sunt cele descrise în referențialul convenit în planul de audit.
2. Identifică gradul de demonstrare a conformității sistemului calității cu referențialul	2.1. Gradul de demonstrare a conformității sistemului calității este stabilit cu obiectivitate și imparțialitate astfel încât dovezile identificate pentru furnizarea încrederii dovedesc că sunt satisfăcute condițiile specificate. 2.2. Principiile și criteriile luate în considerație la stabilirea gradului de demonstrare a conformității sistemului calității sunt cele descrise în referențialul convenit în planul de audit.
3. Apreciază eficacitatea sistemului calității	3.1. Eficacitatea sistemului calității este stabilită prin măsura în care au fost realizate obiectivele definite în politica referitoare la calitate. 3.2. Aprecierea eficacității se face cu obiectivitate și realism.
4. Apreciază eficacitatea acțiunilor corective și preventive propuse	4.1. Eficacitatea acțiunilor corective este apreciată prin analiza obiectivă a rezultatelor acțiunilor întreprinse de organizație pentru rezolvarea neconformităților identificate cu ocazia auditului la fața locului. 4.2. Aprecierea eficacității acțiunilor corective se face ținând cont de efectul pe termen lung al acestora, de măsura în care acestea au eliminat cauzele reapariției neconformităților. 4.3. Aprecierea eficacității acțiunilor preventive se face ținând cont de efectul de prevenire a apariției unor posibile neconformități.

Gama de variabile

Unitatea se aplică tuturor categoriilor de auditori în domeniul calității.

Recomandările pentru îmbunătățirea sistemului de management al calității apar în cazul auditurilor efectuate în cadrul contractelor de consultanță și a auditurilor interne (de sistem, de produs sau de proces).

Stadiul de implementare a unui sistem al calității este determinat de măsura în care documentele care îl caracterizează și rezultatele auditului la fața locului demonstrează că sunt îndeplinite prevederile referențialului.

Măsura în care sunt transpuse în practică referențialul și declarațiile din documente este apreciată conform criteriilor și procedurilor entității care organizează auditul.

Definiția gradului de demonstrare a conformității este cea din standardul SR ISO 8402, pct. 4.5.

Eficacitatea sistemului calității este măsura în care sistemul de management al calității implementat într-o

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de analiză și sinteză
- capacitatea de argumentare
- modul de apreciere al stadiului de implementare
- modul de apreciere a eficacității sistemului calității
- aprecierea corectă a eficacității acțiunilor corective și preventive
- capacitatea de a sesiza aspecte relevante

Cunoștințe:

- terminologia de specialitate
- referențial
- domeniul în care se efectuează auditul
- instrumente și tehnici de evaluare a eficacității

Aptitudini și atitudini:

- deschidere
- obiectivitate
- imparțialitate
- capacitate de evaluare
- putere de sintetizare
- gândire de ansamblu
- gândire pozitivă
- lipsa ideilor preconcepute
- discernământ

Colectarea și structurarea informațiilor specifice activității de audit

Descrierea unității

Unitatea descrie competența necesară desfășurării activității de bază a auditului, activitate desfășurată atât în faza de preaudit cât și în aceea de audit propriu zis și de supraveghere. Informațiile sunt colectate la fața locului, în zona auditată, fiind corespunzătoare stării de fapt întâlnite pe durata auditului.

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică sursele de informații	<p>1.1. Identificarea sursei de informații avizate se realizează prin contactarea conducătorului locului de muncă.</p> <p>1.2.. Sursele de informații sunt identificate în baza planului de audit, în funcție de documentele care caracterizează sistemul de management al calității al auditatului și de situația din teren.</p>
2.Colectează și examinează dovezile obiective	<p>2.1. Colectarea dovezilor se face cu responsabilitate astfel încât să se asigure obiectivitatea și veridicitatea datelor și informațiilor.</p> <p>2.2.Dovezile colectate sunt pertinente și suficiente pentru formularea neconformităților referitoare la sistemul calității auditat.</p> <p>2.3.Informațiile provenite din interviuri sunt verificate și prin alte dovezi obiective sau surse independente, astfel încât să se asigure corectitudinea informațiilor.</p> <p>2.4. Modul de colectare a dovezilor se stabilește în funcție de specificul zonei auditate, în conformitate cu procedurile entității care organizează auditul.</p> <p>2.5. Examinarea dovezilor se face cu obiectivitate și imparțialitate intr-</p>
3. Identifică și formulează neconformități	<p>3.1. Neconformitățile sunt identificate pe baza examinării dovezilor colectate în zona auditată.</p> <p>3.2. Neconformitățile sunt formulate în raport cu referențialul convenit și documentele sistemului de management al calității al auditatului.</p> <p>3.3. Formularea neconformităților este clară și concisă încât să nu permită interpretări sau confuzii.</p> <p>3.4. Toate neconformitățile și observațiile identificate de un auditor sunt discutate în echipa de audit pentru verificare și validare.</p> <p>3.5. Neconformitățile sunt supuse spre aprobare auditorului șef și susținute cu dovezi obiective.</p>

Gama de variabile

Unitatea se aplică tuturor categoriilor de auditori în domeniul calității.

Sursele de informații pot fi: persoanele din zona auditată, înregistrările găsite în zona auditată, observațiile directe și rezultatele încercărilor și inspecțiilor efectuate asupra produselor, proceselor etc.

Definiția dovezii obiective este descrisă la pct.2.19. standardul SR ISO 8402.

Metodele de culegere a datelor pot fi: interviu, măsurători, examinarea documentelor și a înregistrărilor, observarea activităților și a condițiilor din zonele auditate etc.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- modul de utilizare a tehnicii interviului
- capacitatea de percepție realistă a situației
- capacitatea de sinteză
- capacitatea de argumentare
- modul de exprimare în scris
- modul de identificare și formulare al neconformităților și a observațiilor

Cunoștințe:

- terminologia de specialitate a ocupației
- referențial
- tehnici de culegere a datelor (auditare)

Aptitudini și atitudini:

- deschidere
- obiectivitate
- imparțialitate
- capacitate de analiză și sinteză
- capacitate de selecție
- capacitate de lucru în condiții de stres
- fermitate
- atenție și putere de concentrare
- comunicare eficientă, capacitate de ascultare activă
- spirit de observație
- gândire logică
- capacitate de exprimare orală și în scris
- atitudine pozitivă, lipsită de formalism
- lipsa ideilor preconcepute

Conducerea auditului

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Stabilește și distribuie sarcinile în cadrul echipei de audit	1.1. Sarcinile și responsabilitățile membrilor echipei sunt stabilite și distribuite astfel încât să se asigure realizarea obiectivelor auditului. 1.2. Sarcinile și responsabilitățile în cadrul echipei sunt distribuite conform planului de audit 1.2. Distribuirea sarcinilor de către auditorul șef se face în funcție de pregătirea și experiența fiecărui membru al echipei.
2. Monitorizează auditul și conduce ședințele de deschidere și închidere a auditului.	2.1. Ședințele de deschidere și închidere sunt conduse astfel încât acestea să respecte prevederile SR ISO 10011-1 și să atingă scopul auditului. 2.2. Ședințele de deschidere și de închidere sunt conduse cu tact și fermitate. 2.3. Auditul este monitorizat cu fermitate și profesionalism în sensul atingerii obiectivelor în timpul planificat.
3. Coordonează activitatea echipei de audit	3.1. Activitatea echipei de audit este coordonată cu tact și eficiență, de o manieră care să asigure realizarea obiectivelor auditului la termenul planificat. 3.2. Activitatea echipei de audit este astfel integrată încât să asigure un diagnostic cât mai exact al stadiului de implementare a sistemului calității. 3.3. Activitatea echipei este astfel coordonată încât să asigure
4. Soluționează divergențele apărute (în interiorul echipei sau, între auditori și client/auditat)	4.1. Eventualele divergențe care apar în timpul desfășurării auditului atât la interfața cu auditatul sau în cadrul echipei sunt mediate și rezolvate cu tact și profesionalism. 4.2. Soluționarea divergențelor se face în timp util pentru a nu afecta obiectivele auditului și termenele convenite.

Gama de variabile

Unitatea se aplică auditorului șef.

Modul în care trebuie condusă activitatea de audit precum și ședințele de deschidere/închidere este prezentat în standardul SR ISO 100 11 - 1.

Definițiile aplicabile acestei activități sunt cele din SR ISO 8402.

Pregătirea și experiența se referă atât la aspectele profesionale cât și la cele de audit.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- modul în care monitorizează auditul pentru atingerea obiectivelor în timpul planificat
- modul în care conduce ședințele
- tactul cu care soluționează divergențele apărute
- tonul utilizat și atitudinea față de interlocutor;
- capacitatea de argumentare
- capacitatea de a se adapta la interlocutor și la situații neprevăzute
- modul în care selectează aspectele relevante

Cunoștințe:

- terminologia de specialitate a ocupației
- referențialul
- cunoștințe psihologice
- cunoștințe de negociere și mediere
- tehnici de auditare

Aptitudini și atitudini:

- comunicare eficientă
- obiectivitate
- imparțialitate
- tact și diplomație
- bun conducător
- stil participativ
- capacitate de cooperare
- capacitate de înțelegere corectă a psihologiei interlocutorului

Examinarea documentelor referitoare la sistemul calității și întocmirea raportului de examinare

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică documentele supuse examinării și referențialul	1.1. Documentele supuse examinării sunt identificate prin comparare cu obiectivul auditului și prevederile referențialului. 1.2. Referențialul stabilit de client sau auditat este identificat și interpretat corect.
2. Identifică aspectele neconforme	2.1. Aspectele neconforme din documentele examinate sunt identificate cu obiectivitate prin compararea cu toate cerințele aplicabile ale referențialul stabilit. 2.2. Neconformitățile și observațiile sunt identificate prin compararea documentelor cu referențialul, astfel încât să permită stabilirea gradului în care sistemul de calității prezentat în acele documente îndeplinește prevederile referențialului.
3. Întocmește raportul de examinare a documentelor	3.1. Raportul întocmit trebuie să permită formarea unei opinii de ansamblu referitoare la sistemul calității care urmează să fie auditat. 3.2. Raportul de examinare a documentelor exprimă cu obiectivitate gradul de conformitate a documentelor prezentate în raport cu referențialul convenit. 3.3. Raportul întocmit este complet și conține toate informațiile necesare, conform procedurilor entității care organizează auditul.

Gama de variabile

Unitatea se aplică tuturor categoriilor de auditori în domeniul calității.

Examinarea documentelor este o etapă care se desfășoară înaintea începerii auditului. Scopul acestei examinări este de a înlătura eventualele neconformități încă din faza de documentare a sistemului astfel încât să permită stabilirea oportunității începerii auditului.

Documentele supuse examinării sunt acele documente care aparțin unei organizații /zone și care documentează cerințele sistemului calității care urmează să fie auditat.

Prin aspecte neconforme se înțelege totalitatea observațiilor și constatărilor identificate în timpul examinării documentelor și care indică faptul că documentele nu sunt conforme cu cerințele referențialului indicat.

Definiția generică pentru neconformitate este cea indicată în standardul SR ISO 8402. De remarcat că fiecare entitate care organizează un audit poate să-și stabilească propriile definiții pentru neconformități.

Comanda clientului este documentul prin care clientul comunică ceea ce urmărește prin solicitarea unui audit. În

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- evidențierea corectă și completă a aspectelor neconforme cu referențialul
- capacitatea de analiză și sinteză
- capacitatea de argumentare
- modul de exprimare în scris
- modul de formulare al neconformităților și observațiilor

Cunoștințe:

- terminologia de specialitate
- referențial

Aptitudini și atitudini:

- deschidere
- obiectivitate
- imparțialitate
- meticulozitate
- spirit ordonat
- exprimare concisă

Întocmirea documentelor specifice activității de audit

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică documentele și datele necesare	<p>1.1. Documentele necesare sunt identificate în funcție de referențial și de procedurile de lucru ale entității care organizează auditul.</p> <p>1.2. Documentele necesare sunt identificate și în funcție de cerințele clientului atunci când acesta diferă de auditat</p> <p>1.3. Datele necesare sunt identificate și selectate cu discernământ, în funcție de tipul documentului de întocmit, într-un mod care să permită completarea corectă a acestuia.</p>
2. Întocmește și completează documentele necesare desfășurării auditului	<p>2.1. Documentele de lucru sunt întocmite de fiecare membru a echipei de auditori, în funcție de rolul pe care îl are în audit și conform prevederilor planului de audit.</p> <p>2.2. Documentele sunt întocmite corect, complet și sunt completate cu acuratețe.</p> <p>2.3. Documentele sunt completate respectându-se regulile și procedurile entității care organizează auditul.</p>
3. Păstrează și protejează documentele	<p>2.4. Exprimarea este clară și concisă iar scrisul lizibil.</p> <p>3.1. Documentele întocmite /completate sunt păstrate și protejate conform regulilor și procedurilor entității care organizează auditul.</p> <p>3.2. Documentele completate sunt protejate conform prevederilor de confidențialitate stabilite la începutul auditului.</p> <p>3.3. Documentele sunt difuzate la termenele stabilite și respectând întocmai regulile și procedurile entității care organizează auditul.</p>

Gama de variabile

Unitatea se aplică tuturor categoriilor de auditori în domeniul calității.

Definiția noțiunii de entitate este cea cuprinsă în standardul SR ISO 8402 și în acest standard referirea este în mod special la organizații.

Documentele necesare pregătirii și desfășurării auditului se referă atât la documentele de lucru utilizate de fiecare membru al echipei de audit (listă de verificări, fișe de observații, chestionare, rapoarte de neconformitate sau alte documente utilizate în același scop) cât și la documentele generale și unic utilizate în timpul unui audit (planul de audit, raportul de audit, procesele verbale ale ședințelor de deschidere respectiv închidere a auditului).

Activitatea de păstrare și protejare a documentelor se referă la faptul că documentele utilizate pe parcursul unui audit nu trebuie să se deterioreze iar înregistrările obținute trebuie să fie lizibile și descifrabile.

Activitatea de protejare se mai referă și la aspectul de confidențialitate al datelor și informațiilor culese în timpul

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- modul de utilizare a formularelor tip
- modul de completare al formularelor utilizate
- modul de întocmire a listei de verificări, când este cazul
- modul de administrare, difuzare, păstrare a documentelor și modul de asigurarea confidențialității datelor.

Cunoștințe:

- terminologia de specialitate
- referențial
- specifice tipului de audit efectuat

Aptitudini și atitudini:

- obiectivitate
- capacitate de analiză, sinteză și de estimare
- responsabilitate
- confidențialitate
- etică profesională
- facilitate în exprimare
- spirit ordonat
- rigurozitate și meticulozitate

Întocmirea raportului de audit

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Selectează informațiile necesare	1.1. Informațiile relevante sunt selectate dintre dovezile obiective colectate de către auditori în timpul auditului. 1.2. Informațiile sunt suficiente pentru a reflecta cât mai realist rezultatele auditului.
2. Întocmește raportul de audit	2.1. Raportul de audit este întocmit de auditorul șef în baza rapoartelor de neconformitate prezentate de membrii echipei de audit. 2.2. Raportul reflectă cu fidelitate spiritul și conținutul auditului. 2.3. Raportul de audit este complet în conformitate cu procedurile entității care organizează auditul, conținând cel puțin elementele prevăzute în SR ISO10011-1. 2.4. Raportul include evaluarea obiectivă a capacității sistemului de a-și realiza obiectivele
3. Susținerea și difuzarea raportului de audit	3.1. Raportul de audit este susținut de auditorul șef în fața conducerii auditatului, conform cerințelor SR ISO 10011-1. 3.2. Raportul este susținut cu claritate și fermitate. 3.3. Difuzarea raportului se face în perioada de timp convenită cu clientul și /sau auditatul. 3.4. Raportul este difuzat conform procedurii stabilite cu clientul.

Gama de variabile

Unitatea se aplică numai auditorului șef în domeniul calității.

Conținutul minim al raportului de audit este cel prezentat în standardul SR ISO 10011 - 1.

Definițiile aplicabile acestei activități sunt cele din SR ISO 8402.

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- capacitatea de sinteză
- capacitatea de argumentare
- respectarea procedurii de întocmire
- relevanța conținutului
- respectarea spiritului și a rezultatelor auditului

Cunoștințe:

- terminologia de specialitate
- referențialul pentru sistemul de management al calității
- referențialul pentru audit
- comunicare eficientă

Aptitudini și atitudini:

- comunicare eficientă
- spirit de organizare și ordonat
- etică profesională
- obiectivitate
- fermitate
- imparțialitate
- consecvență
- capacitate de exprimare orală și în scris

Planificarea activității de audit

Descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Identifică activitățile necesare organizării și desfășurării auditului	1.1. Activitățile sunt stabilite în baza referențialului convenit cu clientul.
2. Identifică metodele și procedurile de lucru	1.2. Activitățile sunt identificate cu obiectivitate în conformitate cu 2.1. Metodele de lucru sunt stabilite în funcție de referențialul convenit și de prevederile standardelor și/sau ghidurilor internaționale. 2.2. Procedurile de lucru sunt identificate în funcție de tipul auditului și de practica organismului /organizației care desfășoară auditul.
3. Stabilește resursele necesare	3.1. Resursele necesare se stabilesc astfel încât să se asigure respectarea termenelor convenite. 3.2. Resursele se stabilesc astfel încât obiectivul auditului convenit cu clientul să fie realizat eficient. 3.3. Resursele se stabilesc în mod obiectiv în funcție de domeniul, complexitatea și profunzimea auditului.
4. Întocmește planul de audit	4.1. Planul de audit este întocmit în baza solicitării clientului și a referențialului convenit. 4.2. Planul de audit întocmit este flexibil astfel încât să permită adaptarea acestuia la situațiile concrete care pot să apară, fără a afecta termenul de realizare sau obiectivul auditului. 4.3. Conținutul planului de audit este clar și răspunde complet nevoilor de informare a clientului/auditatului și echipei de audit. 4.4. Planul este întocmit astfel încât să permită utilizarea eficientă a resurselor. 4.5. Planul de audit este transmis spre aprobare clientului/auditatului la

Gama de variabile

Unitatea se aplică tuturor categoriilor de auditori în domeniul calității.

Resursele se referă la personalul implicat, timp, bani și resurse materiale implicate în audit.

Referențialul poate fi: SR EN ISO 9001, 9002,9003, SR EN 45001, SR EN 45011, 45012, 45013, SR EN 45004, SR EN 45003 sau alte referențiale față de care se urmărește evaluarea conformității convenite cu clientul.

Solicitarea clientului cuprinde: tipul auditului, perioada desfășurării auditului, referențialul etc.

Auditul poate fi: intern (de sistem, de produs sau de proces), de secundă parte (evaluare furnizori) , de terță parte (de certificare, de acreditare a organismelor de certificare, de acreditare a laboratoarelor de încercări, de supraveghere și de consultanță).

Metodele de lucru se referă la standardele internaționale, ghiduri de interpretare a standardelor internaționale și/sau naționale care descriu modul în care se desfășoară auditul cât și la metodele specifice ale organismelor/organizațiilor care desfășoară audituri, atunci când acestea diferă de prevederile standardelor menționate anterior.

Procedurile de lucru se referă la procedurile documentate care aparțin organismelor/organizațiilor care inițiază auditul

Conținutul planului este cel prevăzut în referențial și cuprinde cel puțin următoarele date: tipul auditului, domeniu,

Ghid pentru evaluare

La evaluare se va urmări:

- identificarea corectă a solicitărilor clientului
- identificarea corectă a referențialului
- cunoașterea metodelor și procedurilor de lucru
- adecvarea planului de audit întocmit pentru atingerea obiectivului auditului

Cunoștințe:

- referențialul
- standardul care indică metoda de audit: SR ISO 10011 și SR EN 45002
- ghidurile internaționale referitoare la modul în care se desfășoară auditul
- procedurile de lucru
- planificarea

Aptitudini/atitudini

- obiectivitate
- capacitate de analiză, sinteză și estimare